

## VERBALE DELLA COMMISSIONE GIUDICATRICE

*“GARA PER PUBBLICO INCANTO PER L’AFFIDAMENTO IN GESTIONE DEI SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI, DI PULIZIA LOCALI, PREPARAZIONE E FORNITURA PASTI, RIGOVERNO STOVIGLIE, ANIMAZIONE, PER LA STRUTTURA PER ANZIANI RESIDENZA FELICE PULLÈ DEL COMUNE DI RICCIONE E CASA PROTETTA COMUNALE DEL COMUNE DI SAN GIOVANNI IN MARIGNANO.”*

**SETTORE SERVIZI SOCIALI / QUALITA’ AMBIENTALE.**

### **4a S E D U T A**

L'anno **duemilaotto**, addì **12** del mese di **novembre**, alle ore **8.00**, presso il Settore Politiche Sociali del Comune di Riccione, in v. Flaminia 41, si è riunita la Commissione Giudicatrice per la gara d'appalto avente ad oggetto *“Affidamento in gestione dei servizi socio-assistenziali, di pulizia locali, preparazione e fornitura pasti, rigoverno stoviglie, animazione, per la struttura per anziani Residenza Felice Pullè del Comune di Riccione e Casa Protetta Comunale del Comune di San Giovanni in Marignano”* .

Ai sensi dell'art. 14 del Regolamento per la disciplina dei Contratti del Comune approvato con deliberazioni Consiliari n.47 del 10/03/92, n.144 del 29/06/92, come successivamente modificato dalla delibera di C.C. n.63 del 20.06.01, tutte esecutive ai sensi di legge, e ai sensi dell'art. 71, punto 6 del Regolamento sull'ordinamento degli Uffici e dei Servizi del Comune di Riccione, approvato con delibera di G.C. n.45 del 16.03.2000, esecutiva ai sensi di legge, la Commissione Giudicatrice, nominata con atto del Dirigente del Settore Servizi Sociali / Qualità Ambientale, Dott. Ezio Venturi, con prot.n.4489 del 03.11.2008, è composta come segue:

- |                              |  |
|------------------------------|--|
| 1 – Dott. Ezio Venturi       | Dirigente del Settore Polit.Soc./Lavoro/Form.Prof/Qual.Amb.le del Comune di Riccione.<br><b>PRESIDENTE</b>                               |
| 2 – Rag. Federica Fabbri     | Responsabile Area 4 “Servizi socio culturali, scolastici e informatici” del Comune di San Giovanni in Marignano.<br><b>COMPONENTE</b>    |
| 3 – Rag. Enrico Paolucci     | Funzionario Responsabile dell'Ufficio Contratti del Comune di Riccione.<br><b>COMPONENTE</b>   |
| 4 – Dott. Roberto Campolucci | Istruttore Amministrativo Contabile del Settore Politiche Soc./Lavoro/Form.Prof/Qual.Amb.le del Comune di Riccione.<br><b>COMPONENTE</b> |
| 5 – Dott. Sauro Tonti        | Coordinatore della Casa Protetta Comunale del Comune di San Giovanni in Marignano.<br><b>COMPONENTE</b>                                  |

## LA COMMISSIONE

Riunita in seduta riservata e constatata la regolarità della sua costituzione e composizione, riprende i lavori di esame e valutazione dell'offerta tecnico gestionale, proseguendo con l'esame della documentazione della ditta ÀNCORA Servizi Soc. Coop. Sociale.

Come già effettuato per la prima ditta si procede, rispettivamente nell'ordine, analizzando la parte relativamente ai punti:

- A) Progetto Gestionale – punt. max 32
- B) Gestione e Formazione del Personale – punt. max 20
- C) Sistemi di Controllo e verifica della Qualità – punt. max 8
- D) Investimenti ed Attrezzature utili a migliorare il servizio che rimarranno proprietà dell'Ente– punt. max 5

L'esame si sviluppa nel modo analitico, punto per punto, che il Presidente ha illustrato nella seconda seduta di Commissione, come riportato da verbale del 3.11.2008.

- Si procede nella lettura del progetto, esaminando la parte relativa al punto **A) Progetto Gestionale – punteggio max 32**, articolato nelle sue componenti in precedenza evidenziate.

<p>a) PIANO OPERATIVO GESTIONE SERVIZI ASSISTENZIALI: PUNTI 14</p> <p>La Commissione inizia a valutare la parte relativamente alla gestione dei servizi assistenziali, ponendo particolare attenzione al sistema organizzativo, al progetto e pianificazione del servizio e delle attività, al numero di ore di assistenza offerte, tenendo conto se corrispondono a quanto richiesto dai capitolati per ciascuna struttura ovvero se l'offerta è superiore, includendo in questa valutazione anche l'aspetto attinente al progetto dell'animazione.</p> <p>Altro aspetto preso in considerazione riguarda gli eventuali ulteriori servizi, attività, progetti, che le ditte possono proporre a corredo della qualità dell'offerta.</p> <p>La Commissione valuta che il progetto gestionale in relazione agli indicatori segnalati nel disciplinare di gara risulta essere sufficiente. La Commissione valuta che la parte relativa all'organizzazione sia del servizio assistenziale sia di quello dell'animazione è sviluppato in modo sufficiente. La struttura del servizio prevede un responsabile di servizio ed un coordinatore di zona e consulenti di supporto. Propone altresì un sistema di incontri programmati tra l'Azienda e l'Amministrazione. La pianificazione dell'attività giornaliera è sintetizzata su una scheda articolata per attività e operatori. È presente anche il programma delle attività periodiche . si richiama come modalità operativa una programmazione flessibile dei piani di lavoro. Gli strumenti in uso previsti sono quelli correntemente in uso, tra cui le consegne e gli incontri. Viene previsto un programma di animazione centrato sulle competenze e mansionario dell'operatore.</p> <p>Risulta apprezzabile l'aumento delle ore assistenziali rispetto a quanto previsto dal capitolato di gara.</p> <p>Vengono offerti ulteriori servizi per il benessere individuale degli ospiti, un contributo economico anche per la realizzazione di feste e la disponibilità di un pulmino per un numero di uscite annue.</p> <p>In seguito all'esame complessivo del punto offerto la Commissione esprime:</p> <p style="text-align: center;">Voto Commissione</p> <table border="0" style="width: 100%;"><tr><td style="width: 50%; text-align: center;">ÀNCORA</td><td style="width: 50%; text-align: center;">25,60</td></tr></table>	ÀNCORA	25,60
ÀNCORA	25,60	

b) PIANO OPERATIVO GESTIONE SERVIZI DI PULIZIA: PUNTI 8

Per i servizi di pulizia, che ricomprendono sia la pulizia degli ambienti ed arredi che il lavaggio e rigoverno stoviglie, è stato valutato il programma e l'organizzazione, tipologia e frequenza degli interventi, ovvero distinguendo per interventi quotidiani, periodici e straordinari; si è poi preso in considerazione il numero di ore (ricavate dal numero del personale impiegato con i relativi turni) dedicate da ciascun progetto al servizio nel suo complesso, rapportato in ore/anno distintamente per le strutture di Riccione e di San Giovanni in M.

Infine la valutazione ha interessato i materiali e le attrezzature di cui la ditta si avvale per il tipo di servizio offerto, evidenziando la qualità di certi prodotti specifici utilizzati compatibili con l'ambiente e la salute delle persone, fino a giungere alla valutazione e relativa assegnazione di punteggio.

La Commissione valuta che il sistema organizzativo è sufficientemente dettagliato. L'organizzazione del servizio, oltre ai coordinatori di riferimento, si avvale di un consulente tecnico per le pulizie a disposizione tutto l'anno. La pianificazione e programmazione delle attività è adeguatamente articolata e sono previste visite di controllo a garanzia della qualità. Gli strumenti in uso sono adeguati alla programmazione offerta. Si apprezza la fornitura dei prodotti Ecolabel.

Il programma delle ore offerte per il servizio di rigoverno stoviglie rispecchia quanto richiesto dal capitolato, mentre il monte ore complessivo del servizio risulta aumentato in modo apprezzabile rispetto al capitolato.

In seguito all'esame complessivo del punto offerto la Commissione esprime:

ÀNCORA	Voto Commissione
	30

c) PIANO OPERATIVO GESTIONE SERVIZI DI MENSA: PUNTI 8

Tre sono gli aspetti prevalenti del servizio mensa su cui la Commissione si è soffermata, ed in particolare l'aspetto organizzativo, quindi la fase che va dalla preparazione alla distribuzione dei pasti, menù, la varietà delle pietanze e la diversificazione dei piatti, il rispetto delle norme igienico-sanitarie e controlli di produzione; altro aspetto oggetto di valutazione sono le ore dedicate al servizio

Il terzo aspetto considerato riguarda eventuali servizi aggiuntivi ivi riconducibili, come la disponibilità, con tanto di monte ore annuo specificato, di una dietista, a supporto per entrambe le strutture.

La Commissione valuta che il sistema organizzativo è sviluppato in modo più che sufficiente. Il servizio viene articolato in precise fasi che caratterizzano dettagliatamente la funzionalità della mensa. Sono precisate le mansioni dei diversi operatori, supportati da contributi specialistici per il coordinamento tecnico del servizio da parte del dietista e di un esperto HACCP. Si segnala l'adozione di modulistiche e sistemi di registrazione per l'attività di mensa.

Oltre le ore previste da capitolato sono offerte ore aggiuntive per iniziative diverse (feste, ecc.).

In seguito all'esame complessivo del punto offerto la Commissione esprime:

ÀNCORA	Voto Commissione
	31,65

d) OFFERTA PRODOTTI AGGIUNTIVI PER IL BENESSERE DELL'OSPITE E LA CURA DELLA PERSONA: PUNTI 2

La ditta ha provveduto ad offrire una serie di prodotti legati all'igiene e cura della persona. La Commissione ha tenuto conto della tipologia, qualità e quantità dei prodotti ed anche se gli stessi fossero forniti per l'intero periodo di durata del servizio o meno. La Commissione valuta il fatto che ÀNCORA propone prodotti benessere forniti per l'intero periodo dell'appalto.

In seguito all'esame complessivo del punto offerto la Commissione esprime:

	Voto Commissione
ÀNCORA	20

- La Commissione prosegue con l'esame e valutazione della parte relativa al punto **B) Gestione e Formazione del Personale – punteggio max 20**, articolato nelle sue componenti come evidenziate nel verbale n.2

a) SELEZIONE DEL PERSONALE, CONTENIMENTO TURN OVER, AZIONI DI SUPPORTO PSICOLOGICO E PREVENZIONE BURNOUT, INSERIMENTO OPERATORI E VALUTAZIONE PERIODO DI PROVA: PUNTI 4

La Commissione analizza il piano concernente la gestione del personale, dalla selezione alla turnistica, all'integrazione dei rapporti tra operatori per una miglior efficacia del servizio reso, il contenimento del turn over. Viene particolarmente apprezzato l'indice di prevenzione burnout e la disponibilità (con indicazione del relativo monte ore annuo) della figura di un psicologo per le due strutture.

Il piano gestionale viene giudicato sostanzialmente più che sufficiente.

Le modalità di selezione del personale risultano ben descritte, segnalando in particolare le fasi relative a:

- colloquio individuale motivazionale
- intervista di gruppo
- test tecnici

Il processo si conclude con ulteriore colloquio e con la fase di inserimento avvalendosi di strumentazioni specifiche.

Oltre alle risposdenze del trattamento economico con quanto previsto dai contratti collettivi di lavoro, si segnala tra i diversi strumenti il turno jolly, oltre ad un monitoraggio sulle cause dell'avvicendamento dei lavoratori.

Per il contenimento del burn-out l'offerta prevede strategie riconducibili alle tecniche di prevenzione primaria e tecniche di prevenzione secondaria. È prevista la supervisione di un esperto per degli incontri di gruppo o personali con cadenza periodica.

La Commissione, facendo riferimento all'indice di prevenzione burn-out ha tenuto conto delle ore di supporto dello psicologo ai lavoratori con un congruo numero di ore di consulenza psicologica.

In seguito all'esame complessivo del punto offerto la Commissione esprime:

	Voto Commissione
ÀNCORA	32,50

- b) ORGANIGRAMMA, TURNISTICA E MODALITÀ UTILIZZATE PER LA REGOLARE COPERTURA DEI TURNI, GESTIONE EMERGENZE, MODALITÀ E PROCEDURE ADOTTATI IN CASO DI COMPORTAMENTO IN SERVIZIO NON CORRETTI: PUNTI 8

La Commissione ha analizzato con particolare cura ogni informazione relativa alla gestione dei turni, ponendo attenzione alla capacità organizzativa dell'impiego del personale, alla copertura dei turni stessi, al personale messo a disposizione di volta in volta e per ciascun servizio, sia per i giorni feriali che per quelli festivi.

L'organigramma è adeguatamente articolato per la copertura dei servizi come da capitolato prestazionale. Il numero del personale è in linea con il fabbisogno dei servizi. La copertura dei turni prevede una diversa articolazione nei giorni feriali e in quelli festivi. Per la gestione delle emergenze ci si basa su tre livelli di fabbisogno (bisogno – emergenza – urgenza) con garanzia di copertura tempestiva. Il piano per comportamenti di servizio non corretti è stato previsto con descrizione delle procedure.

La valutazione ha interessato il servizio di assistenza, il servizio di mensa e il servizio di pulizie, compreso lavaggio e rigoverno stoviglie, ritenuti complessivamente sufficienti.

In seguito all'esame complessivo del punto offerto la Commissione esprime:

ANCORA

Voto Commissione

30

- c) PIANO DELLE ATTIVITÀ FORMATIVE, PER LA DURATA DEL CONTRATTO PER IL PERSONALE IMPIEGATO, CON PARTICOLARE RIGUARDO ALLE MODALITÀ DI PROGRAMMAZIONE, ORGANIZZAZIONE, SVOLGIMENTO DEI CORSI DI AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE: PUNTI 8

L'ultimo aspetto relativo al punto della gestione del personale riguarda l'attività formativa. La commissione pone l'attenzione sul monte ore annuo medio di formazione assicurata a ciascun operatore, dagli assistenti agli addetti alle pulizie, distinguendo dalle ore dedicate alla sicurezza. Viene tenuto conto se la formazione viene svolta da soggetti terzi o dalla stazione appaltante; apprezza eventuali offerte ulteriori ad arricchimento del progetto formativo, come la disponibilità diretta di esperti.

Esaminati i monte ore medi di formazione e quelli relativi alla sicurezza, l'ulteriore disponibilità di figure professionali, la Commissione valuta il progetto complessivo in modo ottimale.

Il programma formativo è ottimamente strutturato su un piano di formazione permanente che prende avvio dall'analisi di fabbisogni e si articola in un programma formativo annuale. È descritta nel dettaglio la calendarizzazione delle attività formative. Il piano formativo dell'area assistenziale è strutturato nell'arco di 5 anni. Anche per l'area servizi ausiliari e produzione pasti è previsto un piano di formazione specifico. Si constata la disponibilità di un docente formatore esterno per un congruo numero di ore all'anno.

In seguito all'esame complessivo del punto offerto la Commissione esprime:

Voto Commissione

- La Commissione prosegue con l'esame e valutazione della parte relativa al punto **C) Sistemi di Controllo e verifica della Qualità – punteggio max 8**, articolato nelle sue componenti come evidenziate nel verbale n.2

a) DESCRIZIONE DEI SISTEMI DI CONTROLLO CHE SI INTENDONO ADOTTARE IN RELAZIONE AGLI INDICATORI E STRUMENTI DI CONTROLLO, ALLE MODALITÀ DI VERIFICA E VALUTAZIONE DELL'EFFICACIA ED EFFICIENZA, DEL SERVIZIO, MODALITÀ DI VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE: PUNTI 4

Viene presa in esame la parte relativa ai sistemi di controllo che la ditta intende adottare in relazione agli indicatori e strumenti di controllo, alle modalità di verifica e valutazione dell'efficacia ed efficienza, del servizio e della verifica del grado di soddisfazione dell'utente.

Schede di monitoraggio, carta dei servizi, questionario informativo per utenti e familiari, schede relative al servizio di ristorazione e delle altre aree di intervento, certificazioni di qualità, sono il materiale presentato e che la Commissione analizza e valuta, privilegiando la completezza, la chiarezza e l'efficacia, ovvero la capacità della ditta di rispondere adeguatamente alle istanze di monitoraggio delle diverse aree di intervento e della qualità dei servizi resi.

Al riguardo si riscontra una situazione sostanzialmente ottimale nell'insieme. Si segnala ad esempio griglie di controllo trasversali e settoriali specifiche per ogni servizio, relative anche alla qualità percepita e qualità delle relazioni con gli ospiti.

È previsto un programma di gestione reclami, un questionario annuale di gradimento e ulteriori sistemi di verifica e di controllo qualità.

In seguito all'esame complessivo del punto offerto la Commissione esprime:

ÀNCORA

Voto Commissione

35

b) ULTERIORI CERTIFICAZIONI ORIENTATE ALLA RESPONSABILITÀ SOCIALE (SA 8000 ECC.), CERTIFICAZIONI AMBIENTALI: PUNTI 4

Rispetto alla certificazione richiesta ai fini dell'ammissione alla gara, verificata al momento dell'apertura delle buste (Verbale 1a seduta del 3.11.08), sono oggetto di valutazione le ulteriori certificazioni eventualmente presentate.

La ditta in esame non ha presentato certificazioni ulteriori.

In seguito all'esame complessivo del punto offerto la Commissione esprime:

ÀNCORA

Voto Commissione

0

- La Commissione prosegue con l'esame e valutazione della parte relativa al punto **D) Investimenti e attrezzature utili a migliorare il servizio che rimarranno proprietà dell'Ente – punteggio max 5**.

a) CONSISTENZA E CONGRUENZA DEGLI INVESTIMENTI ED ATTREZZATURE FORNITE DALL'IMPRESA RISPETTO ALLA NATURA ED ALLE FINALITÀ DELL'APPALTO: PUNTI 5

La ditta ha provveduto ad offrire una serie di attrezzature e materiali valutandone la rispondenza a certe esigenze specifiche delle due strutture, che interessano sostanzialmente le diverse aree di intervento, sia sul piano assistenziale, che su quello della ristorazione e pulizia degli ambienti, oltre al servizio di lavanderia e per gli uffici.

La Commissione ha valutato l'effettiva corrispondenza ad esigenze tangibili, la quantità e qualità del materiale oltreché il valore dello stesso.

Si segnalano attrezzature riguardanti la cucina (congelatore, lavastoviglie, lavasciuga per pavimenti), poltrone relax per gli ospiti, apparecchio elettroterapeutico e attrezzature igienico-sanitarie (lava padelle).

In seguito all'esame complessivo del punto offerto la Commissione esprime:

	Voto Commissione
ÀNCORA	25

I lavori della commissione si protraggono fino alle ore 14.15

Il Presidente dichiara la chiusura della sessione di lavoro e sentiti gli altri Componenti decide di riconvocare la Commissione in seduta riservata per il giorno seguente, **13.11.2008 alle ore 8.15**, sempre presso il Settore Politiche Sociali del Comune di Riccione, in v. Flaminia 41.

In questa occasione si procederà alla comparazione delle offerte, analizzando ogni singolo argomento per ciascuna delle quattro parti contraddistinte dai punti A), B), C), D) e per ognuno la Commissione esprimerà il proprio voto, determinando in ultimo i relativi punteggi.

Le offerte vengono riposte in luogo sicuro e idoneo a evitare manomissioni.

Letto, approvato e sottoscritto.

IL PRESIDENTE  
f.to Dott. Ezio Venturi

I COMPONENTI:

f.to Rag. Federica Fabbri

f.to Rag. Enrico Paolucci

f.to Dott. Roberto Campolucci

f.to Dott. Sauro Tonti

IL COMPONENTE F.F. DI SEGRETARIO DELLA COMMISSIONE:

f.to Dott. Roberto Campolucci